

УДК 338.2:339.564

Кусик Н. Л. к.е.н., доцент,
Багдік'ян С. В. викладач
Одеський національний університет
ім. І.І. Мечникова, м. Одеса.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНЬОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ: ЗАГАЛЬНІ ТА СПЕЦИФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Кусик Н. Л., Багдік'ян С. В. Система управління якістю освітньої організації: загальні та специфічні характеристики. У статті досліджені основні положення теорії управління системами та проаналізовані підходи до управління якістю. Обґрунтована необхідність створення системи управління якістю освітньої організації яка б поєднувала як загальноприйняті принципи управління, так і відмінні особливості діяльності кожного вищого навчального закладу.

Кусик Н. Л. Багдикян С. В. Система управления качеством образовательной организации: общие и специфические характеристики. В статье исследованы основные положения теории управления системами и проанализированы подходы к управлению качеством. Обоснована необходимость создания системы управления качеством образовательной организации, которая бы сочетала как общепринятые принципы управления, так и отличительные особенности деятельности каждого высшего учебного заведения.

Kusyk N. Bagdikyan S. V. Control system by quality of educational organization: general and specific descriptions. In the article the substantive provisions of management theory are investigational by the systems and going is analysed near a management by quality. The necessity of creation of control system is reasonable quality of educational organization, what would combine both the generally accepted principles of management and distinctive features of activity of every higher educational establishment.

Постановка проблеми. Для того щоб успішно управляти освітньою організацією, а саме вищим навчальним закладом, і забезпечувати її ефективного функціонування, необхідно спрямовувати та контролювати її діяльність систематично і відкрито. Цього можна досягти завдяки актуалізуванню та впровадженню певної системи управління якістю, розробленої для постійного покращення показників діяльності організації, з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін. Загальна система управління вищим навчальним закладом, поряд з іншими аспектами управління, також включає систему управління якістю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Внесок у розвиток теорії управління якістю освітніх послуг внесли такі фахівці як Злобін Е. В., Аветісов А. А., Селезньова Н. А., Міщенко С. В., Герасимов Б. І., Ігнатієва Е. Ю. та ін. [2, 3]. Аналізуючи проблему процесу формування системи управління якістю освітньої організації, недостатньо дослідженими є питання врахування специфічних характеристик функціонування організацій, які займаються освітньою діяльністю, що дозволяє створити таку систему управління якістю яка б поєднувала як загальноприйняті принципи управління, так і відмінні особливості діяльності кожного вищого навчального закладу (далі - ВНЗ).

Мета статті. Метою статті є дослідження основних положень теорії управління системами та аналіз підходів до управління якістю. Обґрунтування необхідності створення системи управління якістю освітньої організації яка б поєднувала як загальноприйняті принципи управління, так і відмінні особливості діяльності кожного ВНЗ.

Викладання основного матеріалу. В сучасних умовах господарювання якість освітніх послуг, що надаються освітніми організаціями є основним чинником, що сприяє підвищенню їх конкурентоспроможності.

Розглядаючи освітню організацію як соціальний інститут (система) доцільно в управлінні освітньою організацією використовувати положення теорії управління соціальними системами. У рамках цієї теорії поняття «управління» характеризує дію суб'єкта на об'єкт управління і має на увазі оптимізацію процесів при цілеспрямованому переході соціальних систем з одного стану в інший.

В становленні теорії управління соціальними системами можна відмітити наступні підходи, основні ідеї яких представляють інтерес для організації управління процесами, у тому числі і якістю, в освітніх організаціях: (1) виділення шкіл в управлінні; (2) процесний; (3) програмно-цільовий; (4) ситуаційний; (5) системний [2, с. 36].

Виділення шкіл в управлінні представляють чотири концепції управління: (1) школа наукового управління; (2) адміністративна школа; (3) школа психології та людських відносин; (4) школи науки управління [2, с. 36].

Процесний (функціональний) підхід, що розвиває теорію соціального управління, знаходить широке застосування в сучасних умовах. Управління розглядається як процес, послідовність взаємозв'язаних безперервних дій, спрямованих на забезпечення успіху організації. Такі дії визначені як управлінські функції, тому процес управління представляється як сукупність, загальна сума таких функцій [2, с. 36 - 37].

Основним положенням програмно-цільового підходу є коректне формування мети. Він припускає зіставлення і коригування заздалегідь визначеної мети з цілями інших вертикально і горизонтально розташованих систем. На основі цільового підходу до управління освітою розроблена система програмно-цільового управління якістю підготовки фахівців у ВНЗ як освітній організації вищої професійної освіти. Це управління характеризується орієнтованістю змісту і організації навчання на кінцеву мету професійно-освітнього процесу [2, с. 37].

Ситуаційний підхід зробив внесок у розвиток теорії управління соціальними системами. Центальною ланкою цього підходу є ситуація - конкретний набір обставин, що істотно впливають на діяльність організації в цей конкретний час. Провідне положення ситуації, що визнається в цьому випадку, підкреслює значущість ролі «ситуаційного мислення» суб'єктів управління [2, с. 37].

Системний підхід базується на такому способі мислення по відношенню до організації і управління, що надає найбільше значення цілому і орієнтуючий суб'єкта управління на оптимізацію управляємої системи, її загальних характеристик. Систему при цьому представляють як деяку цілісність, що складається зі взаємозалежних частин, кожна з яких вносить вклад в характеристики цілого. При цьому покращення, вдосконалення цілого розглядається як передумова і умова покращення і вдосконалення його частин (підсистем і елементів) [2, с. 38].

Розглядаючи в комплексі перелічені підходи до управління освітньою організацією, її необхідно уявляти як відкриту соціальну систему, як сукупність пов'язаних і взаємодіючих частин (підсистем), що забезпечують виникнення цілого, яке має власні якості, відмінні від якостей його складників.

Вищий навчальний заклад, будучи освітньою організацією, відповідає основним властивостям системи: (1) цілеспрямованості (мети в області якості); (2) складності (безліч структурних підрозділів і складність їх взаємозв'язку); (3) подільності (освітня, науково-дослідна, навчально-методична, господарська діяльність); (4) цілісності (спрямованість дій структурних підрозділів підпорядковане єдиним цілям); (5) різноманіттю елементів і розбіжності їхньої природи (різні види діяльності мають свою функціональну специфічність і автономність); (6) структурності (взаємозалежність і взаємозв'язок між підрозділами згідно ієрархічних рівнів).

Використання системного підходу до управління освітньою організацією полягає, передусім, в розгляді її взаємозв'язаних елементів та обліку впливу зовнішнього середовища і зворотного зв'язку на ефективність їх діяльності.

Таким чином найбільш раціональним підходом до управління якістю послуг в освітніх організаціях, що відповідає вимогам сьогоденної практики є системний підхід. Дотримання принципу системності проявляється у створенні оптимальної мережі процесів, встановлення взаємозв'язку між ними як з точки зору поставлених цілей, так і з точки зору узгодження входів і виходів, а так само у створенні системи вимірювань для оцінки досягнутих результатів і забезпечення їх подальшого покращення [1 с.6 - 7].

З точки зору управління якістю в освітній організації теорія оптимізації учбово-виховного процесу Ю.К. Бабанського, яка заснована саме на системному підході, виходить з того, що освітній процес став настільки багатофакторним і багатоплановим, що приватними, автономними заходами істотно підвищити його якість неможливо. Вона є втіленням багатьох ідей, що відносяться до різних положень теорії управління соціальними системами. Серед них можна виділити основні: 1) ефективність (якість) навчання і виховання можна досягти при реалізації стратегії оптимізації самого учбово-виховного процесу і його елементів; 2) стратегія оптимізації учбово-виховного процесу здійснюється за визначеними педагогічно орієнтованими критеріями (облік конкретних умов навчання і виховання, рівень реальних учбових можливостей тих, що навчається, оптимальні норми часу); 3) оптимізація учбово-виховного процесу можлива при управлінні ним як цілісною єдністю навчання і викладання, системою закономірностей, принципів, змісту, форм і методів, внутрішніх і зовнішніх умов навчання та ін. [3, с. 68].

Стосовно ВНЗ, базисна методологія до створення системи управління якістю, пропонує сучасними вітчизняними та зарубіжними вченими і практиками, в цілому збігається із базовими принципами загального управління якістю (TQM - total quality management).

Система управління якістю освітньої організації повинна бути спрямована на випуск висококваліфікованих фахівців за допомогою надання якісних освітніх послуг, що задовольняють вимогам ринку. У даному випадку як результат виробництва освітньої організації розглядається фахівець, що має знання, навички та вміння, отримані ним у ході надання освітніх послуг і відповідають вимогам сьогоденної практики.

В якості входу в процес виступає абітурієнт, а виходом з процесу є фахівець. Він пропонує свої знання на ринку праці і отримує відповідну оплату. Розгляд фахівця як кінцевої продукції діяльності освітньої організації полегшує виділення процесів в системі управління якістю. В основі функціонування такої системи повинен застосовуватися процесний підхід.

Основна мета впровадження в діяльність освітньої організації системи управління якістю полягає в тому, щоб за допомогою функціонування цієї системи досягти наступних цілей: (1) створення всередині вузівської системи забезпечення якості підготовки фахівців в організації через основні напрями його діяльності (освітня, науково-дослідна, підготовка науково-педагогічних кадрів, виховна, фінансова, інформаційна, соціальна, господарська, адміністративно-управлінська), (2) підвищення іміджу організації, що виражається у відповідальності учнів (різних рівнів) і викладачів за результати своєї роботи; (3) зростання довіри до випускників організації; (4) формування реалізації економічних механізмів розвитку системи освіти в регіоні; (5) реорганізації системи управління освітнім процесом з метою мобілізації всіх внутрішніх ресурсів і оптимізації витрат; (6) усвідомлення всім колективом важливості функціонування системи управління якістю; (7) підвищення відповідальності та чіткого розподілу повноважень співробітників всіх рівнів (викладачів, кафедр, деканатів, ректорату); (8) вирішення основного завдання системи управління якістю - усунення міжфункціональних бар'єрів і створення вузівської команди якості за рахунок впровадження процесного підходу та ідеології загального управління якістю (TQM) [2, с. 64].

Створення сучасної системи управління якістю в освітній організації повинне враховувати, що організації, які займаються освітньою діяльністю, мають ряд специфічних характеристик: (1) вони не виробляють уречевленої продукції, споживання послуг починається під час їх надання; (2) велика частина персоналу освітньої організації безпосередньо контактує із зовнішнім споживачем, у процесі надання послуги споживач сприймає і оцінює (іноді на рівні підсвідомості) академічний рівень, професійні знання; (3) кордони наданих послуг різні: вони можуть бути реалізовані на основі стандартної освітньої програми або навчального плану, а в окремих випадках надаються на основі угоди між освітньою організацією і споживачем (корпоративним або приватним); (4) життєвий цикл послуг за тривалістю є значним, тому що термін навчання складає від чотирьох до шести років (у середньому), що ускладнює відповідність знань, умінь і навичок фахівців вимогам ринку; (5) управління процесом надання більшості освітніх послуг має характер, схожий з управлінням проектом, тому повинні бути визначені етапи отримання та оцінки проміжних і кінцевих результатів [2, с. 66].

Перераховані характеристики відрізняють процес надання освітніх послуг від процесу виробництва матеріальної продукції і приводять до необхідності спеціальної інтерпретації системи управління якістю освітньої організації.

Висновки. Система управління якістю освітньою організацією унікальна для кожної конкретної організації і може ефективно функціонувати тільки тоді, коли чітко визначено властиві їй цілі та політика в області якості, а також види діяльності та відповідальність. В освітній організації при створенні системи управління якістю доцільно використовувати як базовий стандарт (ДСТУ ISO 9000 - 2001), що встановлює загальні вимоги до системи управління якістю, так і специфічні характеристики вищого навчального закладу.

Список використаних джерел:

1. Герус О. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, ГОТ): ДСТУ ISO 9000-2001. / Герус О., Горопацький В., Гудик Л. - К.: Держстандарт України, 2001. - 281 с.
2. Злобин З. В. Управление качеством в образовательной организации / З. В. Злобин, С. В. Мищенко, Б. И. Герасимов - Тамбов, 2004. - 88 с.
3. Игнатьева Е. Ю. Менеджмент знаний в управлении качеством образовательного процесса в высшей школе: монография / Е. Ю. Игнатьева. - Великий Новгород: НовГУ имени Ярослава Мудрого, 2008. - 280 с.

Ключові слова: управління, освітня організація, соціальна система, система управління якістю, учбово-виховний процес.

Ключевые слова: управление, образовательная организация, социальная система, система управления качеством, учебно-воспитательный процесс.

Keywords: management, educational organization, social system, quality management system, teaching and educational process.